

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kompetensi penjawat awam di Negeri kedah dari segi kompetensi komunikasi interpersonal, komunikasi antara budaya dan kompetensi komunikasi berdasarkan konteks, budaya kerja dan kepuasan komunikasi. Kajian ini juga meneliti sama ada terdapat perbezaan dari segi aspek-aspek tersebut berdasarkan beberapa ciri demografi yang terpilih. Selain dari itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara pemboleh ubah berkenaan dan peramal kepada kepuasan komunikasi. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah kuantitatif iaitu tinjauan. Data dikumpulkan melalui pengedaran soalselidik. Responden yang terlibat dalam kajian ini ialah sejumlah 294 orang kakitanga di Jabatan Imigresen dan Jabatan Kastam Diraja Malaysia. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, Ujian t, Korelasi, ANOVA Sehalu, analisis Regresi Pelbagai dan analisis regresi *Stepwise*. Hasil kajian menunjukkan tahap kompetensi komunikasi penjawat-penjawat awam secara keseluruhannya adalah memuaskan. Perbezaan dari segi kompetensi komunikasi didapati berbeza bagi kakitangan yang berbeza kategori pendidikan. Hasil kajian juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara pemboleh ubah kompetensi komunikasi interpersonal, komunikasi antara budaya dan kompetensi komunikasi berdasarkan konteks, budaya kerja dengan kepuasan komunikasi. Analisis regresi prosedur *Stepwise* menunjukkan bagi dimensi komunikasi antara budaya, dimensi hormat menghormati dalam berinteraksi dan perhatian dalam berinteraksi merupakan peramal yang signifikan bagi kepuasan komunikasi. Bagi dimensi-dimensi komunikasi interpersonal, hasil analisis menunjukkan komunikasi dan pengurusan merupakan peramal utama kepada kepuasan komunikasi. Bagi dimensi komunikasi budaya kerja pula, hasil analisis menunjukkan dimensi ketegasan, terperinci, keputusan, kestabilan, dan kumpulan merupakan dimensi utama dalam meramal kepuasan komunikasi. Cadangan kajian akan datang turut dikemukakan.